

Journé Benoît (2007) "Théorie pragmatiste de l'enquête et construction du sens des situations", *Le Libellio* d'Aegis, volume 3, n° 4, Numéro Spécial, novembre, pp. 3-9

PRAGMATISME ET RECHERCHE SUR LES ORGANISATIONS

Sommaire

1

Présentation du numéro

H. Dumez

3

Théorie pragmatiste de l'enquête et construction du sens des situations

B. Journée

9

Comprendre l'étude de cas à partir du *Comment nous pensons* de Dewey

H. Dumez

18

Un contre modèle de l'action : l'expérience selon Dewey

H. Dumez

24

Sur les aspects logiques de l'interprétation des signes chez Peirce et Eco

D. Bayart

34

L'intuition peircienne de la médiation aux sources du pragmatisme
ou : il faut ruser avec le monde...

Philippe Lorino

41

La créativité de l'agir et l'analyse de l'action située

H. Dumez

46

Prochain séminaire AEGIS

Les autres articles de ce numéro & des numéros antérieurs sont téléchargeables à l'adresse :

<http://crg.polytechnique.fr/v2/aegis.html#libellio>

Théorie pragmatiste de l'enquête et construction du sens des situations

Le livre que Dewey consacre à la théorie de l'enquête (Dewey, 1938, Dewey, 1993 - les citations indiquées dans ce texte « op. cit. » sont extraites de la traduction française) impressionne tant par le volume que par la densité de l'écriture. Il ne sera évidemment pas question d'en faire une synthèse exhaustive mais plutôt d'en proposer une lecture qui tente de tisser des liens avec certains courants théoriques actuellement très influents dans le champ du management des organisations, en particulier les théories du *sensemaking*. Nous tenterons plus généralement de souligner la fécondité des concepts pragmatistes de Dewey pour l'analyse de l'activité managériale.

Enquête scientifique et enquête du sens commun

Avant d'orienter notre lecture dans ce sens, rappelons brièvement que les propositions avancées par Dewey sur la logique s'enracinent dans l'idée fondamentale que les connaissances scientifiques s'élaborent dans un processus d'enquête (*inquiry*) dont la nature n'est pas différente des enquêtes du sens commun menées par tout un chacun face à une situation indéterminée. Si l'enquête scientifique doit être distinguée de l'enquête de sens commun dans le discours, les deux ne peuvent être séparées conceptuellement. Nous soulignerons ici trois conséquences méthodologiques d'une telle posture.

Tout d'abord, cette perspective renforce la légitimité des recherches de terrain qui s'enracinent dans une demande exprimée par des acteurs du sens commun (des managers dans une entreprise) à des chercheurs¹. Il nous semble en effet que ce qui est dit dans le passage suivant au sujet de la philosophie et de la science s'applique aux sciences du management :

« (a) L'objet et les procédés scientifiques naissent des problèmes et des méthodes directs du sens commun, des utilisations et jouissances pratiques et (b) réagissent sur ces derniers d'une façon qui affine, étend et libère énormément le contenu et les moyens dont dispose ce sens commun. La séparation et l'opposition de l'objet de la science et de celui du sens commun quand elles sont considérées comme définitives engendrent des controverses épistémologiques et métaphysiques qui encombrant toujours le cours de la philosophie. Quand on se rend compte que l'objet de la science entretient une relation génétique et fonctionnelle avec l'objet du sens commun, ces controverses n'ont plus de raison d'être. L'objet de la science est intermédiaire : il n'est pas défini en soi. » (op. cit., p. 127).

Une deuxième conséquence méthodologique, touche directement l'analyse du *sensemaking* : Dewey s'opposant à toute approche strictement « mentaliste » de la logique, il résulte que « les activités de l'enquête sont observables, au sens ordinaire de ce terme. » (op. cit., p. 76). Voilà qui va dans le sens des hypothèses du courant de la cognition distribuée qui fait l'hypothèse que l'activité cognitive est accessible par observation des interactions que les hommes entretiennent avec les dispositifs techni-

ques qui les entourent (Hutchins, 1994) et qui pousse à s'interroger sur les dispositifs d'observation de l'enquête (Journé, 2005).

Enfin, une troisième conséquence porte sur la manière d'aborder l'enquête : qu'elle soit scientifique ou de sens commun, il s'agira de l'étudier comme toute autre forme d'activité et de prêter attention à ses méthodes et instruments « ordinaires » :

« Les enquêtes entrent dans toutes les sphères de la vie et dans tous les aspects de ces sphères. Dans le cours ordinaire de l'existence, les hommes examinent ; ils font intellectuellement le tour des choses, ils infèrent et jugent aussi « naturellement » qu'ils sèment et moissonnent, produisent et échangent des marchandises. En tant que mode de conduite, l'enquête peut être étudiée aussi objectivement que le sont ces autres modes de comportement. Etant donné la façon intime et décisive par laquelle l'enquête et ses conclusions entrent dans la direction de toutes les affaires de la vie, aucune étude de ses dernières n'est concluante si l'on n'observe pas la façon dont elles sont affectées par les méthodes et les instruments ordinaires de l'enquête. » (op. cit., p. 166-167).

Cette manière de concevoir l'enquête pose la question de la réflexivité du chercheur lorsqu'il analyse l'action dans les organisations : sa propre enquête croise celles des acteurs qu'il observe. Or les deux s'influencent mutuellement mais ont besoin d'être distinguées dans l'élaboration du design global de la recherche.

Nous n'irons pas plus loin dans cette discussion et reviendrons à notre première intention. Nous avons été amenés à lire l'oeuvre de Dewey pour approfondir le concept de « situation », si abondamment mobilisé dans les écrits actuels sur le *sensemaking* mais paradoxalement si peu théorisé. Nous en voulons pour preuve la remarquable fréquence d'apparition du terme de « situation » dans les écrits les plus récents sur le *sensemaking* (Weick, Sutcliffe et Obstfeld, 2005), et paradoxalement son absence de l'index des matières de l'ouvrage de référence de Karl Weick sur le sujet (Weick, 1995)².

La situation au cœur de l'enquête

Dans ce livre consacré à la logique, Dewey ouvre une réflexion théorique approfondie sur le concept de situation qu'il place au cœur de sa définition de l'enquête :

« L'enquête est la transformation contrôlée ou dirigée d'une situation indéterminée en une situation qui est si déterminée en ses distinctions et relations constitutives qu'elle convertit les éléments de la situation originelle en un tout unifié. » (op. cit., p. 169).

L'enquête est provoquée par le doute attaché au caractère indéterminé de la situation. Les situations « indéterminées » sont dites « perturbées, ambiguës, confuses, pleines de tendances contradictoires, obscures, etc. » (op. cit., p. 170) L'enquête ouverte par le doute s'inscrit dans un projet d'action ; il porte donc autant sur les éléments constitutifs de la situation que sur les difficultés à entrevoir ses évolutions potentielles :

« Si nous l'appelons confuse, nous entendons alors que son dénouement est imprévisible. On l'appelle obscure quand le cours de son mouvement peut avoir des conséquences ultimes que l'on ne peut voir clairement. On la dit contradictoire quand elle tend à provoquer des réactions discordantes.[...] L'essentiel du problème concerne donc le genre de réactions que l'organisme doit avoir » (op. cit., p. 171).

Le caractère indéterminé d'une situation s'accompagne d'une forme d'incohérence qui suscite le doute et provoque l'enquête. Le but de cette dernière est d'établir une cohérence à même de supprimer le doute. L'enquête prend alors fin.

Mais avant d'entrer plus avant dans le « schème » de l'enquête, il convient de préciser ce que Dewey entend par « situation » :

« J'aborde la discussion par la présentation et l'explication du mot situation en son sens fort. Son importance apparaîtra peut-être mieux si l'on indique en premier lieu ce qu'elle n'est pas. Ce que désigne le mot « situation » n'est pas un objet ou un événement isolé ni un ensemble isolé d'objets ou d'événements. Car nous n'expérimentons ni ne formons jamais de jugements à propos d'objets et d'événements isolés, mais seulement en connexion avec un tout contextuel. Ce dernier est ce qu'on appelle une « situation ». (op. cit., p. 127-128).

Définie comme un « tout contextuel », la situation prend les traits d'un entrelacs de liens tissés entre des personnes, des objets, des lieux, des temps... Dewey insiste sur le fait qu'un événement ou un objet singulier n'a de sens que par rapport à la situation tout entière :

« Nous vivons et nous agissons en connexion avec l'environnement existant, non en connexion avec des objets isolés, même si une chose singulière peut avoir un sens crucial pour décider de la manière de répondre à l'environnement total. » (op. cit., p. 129).

En conséquence, la situation n'est pas appréhendable d'un point de vue uniquement cognitif, elle est « expérimentée » et « sentie » comme un tout.

La définition proposée par Dewey attribue certaines qualités et caractéristiques à la situation. Celle-ci est unique et singulière :

« Une situation est un tout en vertu de sa qualité diffuse immédiatement perceptible. [...] le qualitatif diffus n'est pas seulement ce qui lie tous les éléments constitutifs en un tout, il est unique ; il fait de chaque situation une situation individuelle, indivisible et induplicable. » (op. cit., p. 129-130).

A nos yeux, la singularité de la situation prend un relief particulier pour qui étudie le management. En effet, l'organisation et le projet managérial qui la porte s'accompagnent le plus souvent d'une volonté de contrôle des situations qui passe par leur formalisation et leur standardisation, en particulier à travers les « processus » (réunions de prise de décision ; groupes projets, activités routinières...). Il apparaît alors clairement que l'organisation et la situation entretiennent des relations complexes et duales. D'un côté l'organisation vise à réduire la singularité des situations qu'elle abrite en son sein mais d'un autre côté les situations tendent à échapper au contrôle organisationnel à travers la part de singularité qu'elles conservent. C'est alors qu'un effort doit être fait par les acteurs pour établir le sens de la situation et en conserver le contrôle.

Mener l'enquête

La structure de l'enquête est présentée par Dewey dans le chapitre 6 de l'ouvrage. Comme nous l'avons déjà indiqué, l'enquête est déclenchée par une situation « indéterminée », « ouverte » et incohérente et s'achève sur une situation « déterminée », « fermée » et cohérente. Une situation « indéterminée » est marquée par le fait que ses éléments constitutifs ne tiennent pas suffisamment ensemble pour former un tout cohérent et unifié.

« La situation originelle indéterminée n'est pas seulement « ouverte » à l'enquête, elle est ouverte à l'enquête parce que ses éléments constitutifs ne tiennent pas ensemble. La situation déterminée d'autre part en tant que fin de l'enquête est une situation, un univers de l'expérience fermé et, pour ainsi dire fini. » (op. cit., p. 169).

Le processus essentiel de l'enquête réside dans la transformation de la situation « indéterminée » en une situation « problématique ». Il faut pour cela « instituer » un « problème ».

« La situation instable ou indéterminée aurait pu être appelée situation problématique. Ce nom aurait été cependant le résultat d'une prolepse et d'une anticipation. La situation indéterminée devient problème dans le cours même du processus qui le soumet à l'enquête. [...] Le premier résultat de la mise en œuvre de l'enquête est que la situation est déclarée problématique. Constaté qu'une situation exige une enquête est le premier pas de l'enquête. [...] Un problème représente la transformation partielle par l'enquête d'une situation problématique en une situation déterminée. C'est un dicton familier et plein de sens qu'un problème bien posé est à moitié résolu. Découvrir ce que sont le ou les problèmes qu'une situation problématique pose à l'enquête, c'est être déjà bien avancé dans l'enquête. » (op. cit., p. 172-173).

Une fois le problème posé, il s'agit ensuite de le résoudre. Mais Dewey relie ici de manière intéressante les notions de problème et de solution. Il souligne en particulier le fait que la solution contribue à la formulation du problème :

« L'énonciation d'une situation problématique en termes de problème n'a de signification que si le problème institué se réfère dans les termes mêmes de son énonciation à une solution possible. » (op. cit., p. 173).

L'observation des éléments constitutifs stables de la situation joue un rôle crucial dans la structuration du problème et de sa solution. Dewey prend l'exemple d'un incendie :

« Quand le hululement de la sirène annonçant un incendie retentit dans une salle où est réunie une foule importante, la situation est vraiment indéterminée : sortira-t-on sain et sauf ou bien s'écrasera-t-on aux issues pour finir par brûler vif ? Il est quelque part. Il y a aussi des allées et des sorties qui sont déterminées. Puisqu'il existe des faits déterminés, le premier pas dans l'établissement d'un problème est de les organiser dans l'observation. Il y a en outre d'autres facteurs qui ne sont déterminés ni temporellement ni spatialement, mais qui constituent des éléments observables : la conduite et les mouvements des autres membres de l'auditoire. Ces observations constituent les « éléments du problème ». Il faut en tenir compte pour proposer une solution satisfaisante. » (op. cit., p. 173-174).

La solution est construite sur la base d'« idées » porteuses de « significations » qui s'appuient elles-mêmes sur des « suggestions » suscitées par l'observation des éléments constitutifs de la situation. Les suggestions sont les « conditions et la matière première des idées logiques ». Les idées se structurent donc progressivement dans le cours de l'enquête :

« L'idée est avant tout l'anticipation de quelque chose qui peut arriver ; elle marque une possibilité. Parce que l'enquête est la détermination progressive d'un problème et de sa solution possible les idées diffèrent de degré selon l'étape de l'enquête à laquelle on est parvenu. En premier lieu, sauf dans les affaires très courantes, elles sont vagues. Elles se présentent d'abord simplement comme des suggestions ; les suggestions surgissent simplement comme ça, elles jaillissent, elles se présentent à nous. Elles peuvent donc devenir des stimuli pour diriger les actions réelles mais elles n'ont encore aucun statut logique. Toute idée commence par être suggestion ; mais toutes les suggestions ne sont pas des idées. La suggestion devient une idée quand on se demande si elle convient fonctionnellement ; si elle peut être un moyen de résoudre une situation donnée. » (op. cit., p. 174-175).

Finalement, la solution est le fruit d'un « raisonnement » qui combine les significations portées par les idées et débouchant sur les « propositions » articulées dans un « discours ».

« A travers une série de significations intermédiaires on atteint enfin une signification qui convient plus clairement au problème en question que l'idée d'abord suggérée. Elle indique des opérations qui peuvent être effectuées pour faire la preuve de son applicabilité, alors que l'idée originelle est d'ordinaire trop vague pour déterminer des opérations décisives. En d'autres termes, l'idée ou signification, quand elle est développée dans le discours, dirige les activités qui, une fois menées à terme, fournissent la matière de la preuve dont on avait besoin. » (op. cit., p. 177).

Dewey insiste sur le caractère « opérationnel » des idées. C'est ce qui fait de l'enquête un véritable processus qui mêle en permanence l'observation et le raisonnement, la cognition et l'action :

« Les idées sont opérationnelles en ce qu'elles provoquent et dirigent les opérations ultérieures de l'observation ; ce sont des propositions et des plans pour agir sur les conditions existantes de façon à amener de nouveaux faits à la lumière et organiser tous les faits choisis en un tout cohérent. » (op. cit., p. 178).

Il poursuit en soulignant que le contrôle du processus d'enquête suppose l'orientation des faits retenus pour alimenter l'enquête :

« Que veut-on dire quand on dit que les faits sont opérationnels ? Négativement, cela veut dire qu'ils ne se suffisent ni ne sont complets en eux-mêmes. Ils sont choisis et décrits, comme nous l'avons vu, dans un but précis, à savoir l'établissement du problème impliqué, de façon que son matériel indique une signification en rapport avec la résolution de la difficulté et serve à en éprouver la valeur et la validité. Dans l'enquête dirigée, les faits sont choisis et arrangés avec l'intention expresse d'accomplir cette tâche. » (op. cit., p. 178).

Finalement apparait la nature « sérielle » du processus d'enquête :

« Des faits observés indiquent une idée qui tient lieu de solution possible. Cette idée suscite de nouvelles observations. Certains des faits nouvellement observés s'associent aux faits précédemment observés et sont ainsi constitués qu'ils éliminent d'autres choses observées, eu égard à leur fonction de preuve. Le nouvel ordre de faits suggère une idée modifiée (ou hypothèse) qui occasionne de nouvelles observations dont le résultat de nouveau détermine un nouvel ordre de faits et ainsi de suite jusqu'à ce que l'ordre existant soit unifié et complet. Au cours de ce processus sériel les idées qui représentent des solutions possibles sont éprouvées ou « prouvées ». » (op. cit., p. 179).

Le succès de l'enquête repose sur la qualité du contrôle de celle-ci et notamment sur sa capacité à énoncer un problème. Que ce dernier soit trop lâche ou trop rigide et l'enquête n'aboutira pas. L'essentiel repose sur la capacité de celui qui mène l'enquête à « sentir » la situation et à en faire l'expérience en tant que « totalité » :

« C'est plus ou moins un lieu commun qu'il est possible de conduire des observations qui amassent des faits sans relâche sans pour autant que les « faits » observés mènent quelque part. Par ailleurs il est possible que le travail de l'observation soit si bien contrôlé par un schème conceptuel fixé d'avance que les choses mêmes dont l'importance est capitale pour résoudre le problème en question passent complètement inaperçues. Tout est mis de force dans le schème conceptuel et théorique prédéterminé. La façon, la seule façon d'éviter ces deux difficultés est d'être sensible à la qualité de la situation globale. En langage ordinaire, il faut qu'un problème soit senti pour pouvoir être énoncé. » (op. cit., p. 132).

Juger, décrire et narrer : le sens, l'espace et le temps de l'action.

Dewey fait une place importante au jugement, à la description et à la narration. Or, il nous semble que nous avons ici trois éléments constitutifs de l'activité managériale, par ailleurs assez largement soulignés dans les théories du management³, que l'analyse de Dewey permet de rapprocher des concepts d'enquête et de situation.

Le parallèle entre le jugement et l'activité managériale saute aux yeux lorsque Dewey déclare sans détour que : « Juger, c'est déterminer. Déterminer, c'est ordonner et organiser, mettre en relation de façon définie. » (op. cit., p. 298). Défini de la sorte, le jugement est nécessairement situé et se rapporte à la dynamique de l'enquête : « Le jugement est la transformation d'une situation antécédente existentiellement indéterminée ou troublée en une situation déterminée. » (op. cit., p. 297). Le jugement est donc global dans la mesure où il porte sur la situation « sentie » comme une totalité mais il est également orienté vers tel ou tel aspect particulier de cette dernière.

Dewey met l'accent sur la structure temporelle et spatiale du jugement. La phase temporelle est prise en charge par la narration tandis que la phase spatiale l'est par la description. Dewey insiste sur l'impossibilité de séparer la composante spatiale de la composante temporelle du jugement :

« Tout ce qui existe dans et pour le jugement est spatio-temporel. Dans une proposition donnée soit l'aspect temporel soit l'aspect spatial peut être dominant. Mais toutes les narrations ont un arrière plan qui, s'il était explicité au lieu d'être tenu pour acquis, serait décrit ; parallèlement, ce qui est décrit existe au cœur d'un processus temporel auquel la « narration » s'applique. » (op. cit., p. 297).

Loin de proposer une approche linéaire du temps, Dewey insiste sur la complexité de la structure temporelle de l'action :

« [...] l'objet unitaire de toutes les propositions temporelles est un tour, un cycle, une période, un circuit, une hora. [...] L'ordre temporel est institué par des rythmes qui comprennent périodicité, intervalles et limites, qui sont tous en inter-implication. Des origines absolues et des termes et des fins absolus, ce sont des mythes. Chaque commencement et chaque fin est la délimitation d'un cycle, d'un tour de changement qualitatif. Une date, un moment, un point du temps n'a pas de signification sauf comme délimitation de cette sorte. » (op. cit., p. 298).

Ce point ouvre des perspectives de recherche intéressantes sur la manière dont les managers structurent le -ou les- temps de l'organisation.

Une référence pour l'étude du management et de l'action en organisation

Pour conclure, il nous semble que Dewey constitue une référence théorique précieuse pour l'analyse de l'action en organisation et en particulier de l'activité managériale. Les concepts d'« enquête » et de « situation » sont des clés de compréhension de la construction des organisations autour de trois axes primordiaux que sont la gestion du sens, du temps et de l'espace.

Par ailleurs, on ne peut que constater la grande convergence des analyses de Dewey sur le processus d'enquête avec celles portées par les principaux auteurs du courant du *sensemaking*. L'absence de théorisation de la situation chez ces derniers n'en ressort que plus spectaculairement. Il nous semble en conséquence que l'analyse du *sensemaking* en organisation gagnerait encore en profondeur en mobilisant davantage l'approche pragmatiste de Dewey. Plus généralement, il en est de même des analyses de l'organisation ou de la stratégie fondées sur les pratiques des acteurs, que l'on retrouve sous la bannière de l'« *organizing* » (Weick, et al., 2005) et du « *strategizing* » (Whittington, 1996, Jarzabkowski, 2005).

Réciproquement, l'analyse de Dewey pourrait être prolongée et enrichie sur la dimension collective du processus d'enquête, très peu abordée dans l'ouvrage de 1938.

L'enquête peut-elle être portée par un collectif ? Si oui, de quelle étoffe est-il fait ? Quelle place y occupent les objets et les outils de gestion ? Autant de questions qui ouvrent la voie à des fertilisations croisées entre l'approche pragmatiste de Dewey et le courant de la cognition distribuée (Hutchins, 1994).

Une telle perspective permettrait sans doute de ré-interroger l'activité managériale et les liens que l'organisation entretient avec les situations, en particulier dans le processus d'organizing et de strategizing (Journé et Raulet-Croset, 2007).

Références

- Berry, Michel (1983) *Une technologie invisible ? L'impact des instruments de gestion sur l'évolution des systèmes humains*, Paris: Ecole Polytechnique, CRG.
- Dewey, John (1938) *Logic: The Theory of Inquiry*, Henry Holt and Company.
- Dewey, John (1993) *Logique. La théorie de l'enquête*, (première édition 1938), Paris: PUF.
- Hutchins, Edwin (1994) « Comment le "cockpit" se souvient de ses vitesses », *Sociologie du Travail*, 36: 4, 451-473.
- Jarzabkowski, Paula (2005) *Strategy as Practice. An activity-based approach*, London: Sage Publications.
- Journé, Benoît et Nathalie Raulet-Croset. (2007) « Of Organizations and Situations: A Pragmatist view of Organizing Through the Process of Inquiry », in 23rd EGOS Colloquium, Vienna (Austria), July, 5-7.
- Taylor, James R. et Loren R. Lerner. (1996) « Making Sense of Sensemaking: How Managers Construct their Organization Through their Talk », *Studies in Cultures, Organizations and Societies*, 2: 257-286.
- Weick, Karl E. (1995) *Sensemaking in Organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Weick, Karl E., Kathleen M. Sutcliffe et David Obstfeld. (2005) « Organizing and the Process of Sensemaking », *Organization Science*, 16: 4, 409-421.
- Whittington, Richard (1996) « Strategy as Practice », *Long Range Planning*, 29: 5, 731-735 ■

Benoît Journée
Université de Nantes

1. Qui comprennent notamment les recherches cliniques, les recherches-action et les recherches-intervention.
2. Weick accorde en revanche plus d'attention théorique aux notions d'environnement et de contexte.
3. En particulier les approches « narratives » Taylor, J. et R. Lerner. (1996) *Making Sense of Sensemaking: How Managers Construct their Organization Through their Talk*, *Studies in Cultures, Organizations and Societies*, 2: 257-286, et le courant d'analyse des outils de gestion, Berry, M. (1983) *Une technologie invisible ? L'impact des instruments de gestion sur l'évolution des systèmes humains*, Paris : Ecole Polytechnique, CRG.

Secrétariat de rédaction et mise en forme : Michèle Breton